

FORMULIER VOOR HET INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ DE GESCHILLENDIENST VAN BRUGEL

Formulier met de bijlagen terug te sturen naar een van de volgende adressen:

Postadres:

BRUGEL

Kunstlaan 46

1000 Brussel

Fax:02 563 02 13

E-mail: plainte.klacht@brugel.brussels

Gratis dienst

Het dossier wordt behandeld in de taal van dit formulier.

Gelieve dit formulier in uw eigen belang zo nauwkeurig mogelijk in te vullen.

Gelieve dit formulier in uw eigen belang zo nauwkeurig mogelijk in te vullen.

1. Gelieve dit formulier in uw eigen belang zo nauwkeurig mogelijk in te vullen. Vooraleer u een klacht indient bij de Geschillendienst (hierna 'de Dienst') moet u eerst een klacht hebben ingediend bij de partij waartegen de klacht is gericht en binnen een termijn van 15 dagen geen enkele reactie hebben gekregen of geen genoegdoening hebben bekomen. U dient ons op het ogenblik waarop u de klacht indient in het bezit te stellen van een bewijs dat u hogergenoemde stappen hebt ondernomen. Indien u deze stappen niet hebt ondernomen, zal de Dienst beslissen om geen gevolg te geven aan uw klacht.
2. De Dienst is bevoegd voor de materies beoogd in artikel 30 novies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ('Elektriciteitsordonnantie'). In bijlage I vindt u een niet-exhaustieve lijst terug van de bevoegdheden van de Dienst. Bij twijfel over de bevoegdheid van de Geschillendienst kunt u zich tot deze dienst richten (telefonisch, via mail of ter plaatse) alvorens een klacht in te dienen aan de hand van dit formulier. Indien blijkt dat de Dienst niet bevoegd is voor de behandeling van de klacht zal er worden beslist geen gevolg te geven aan deze klacht en zal het dossier worden overgedragen aan het bevoegde orgaan, tenzij u zich hier schriftelijk tegen verzet.
3. Gelieve ons bij de samenstelling van het dossier alle details, documenten en inlichtingen te bezorgen die nodig zijn voor de correcte behandeling van de klacht.
4. Indien uw klacht betrekking heeft op een vergoedingsaanvraag kunt u gebruik maken van een specifiek formulier dat u terugvindt op onze website: <https://www.brugel.brussels/publication/document/formulieren/2019/nl/Formul-Indemn-ELECGAZ.pdf>
5. U kunt uw klacht op ieder moment en zonder rechtvaardiging intrekken.

Uw klacht zal worden behandeld volgens de onderstaande procedure:

1. Binnen 10 dagen na ontvangst van uw klacht sturen we u een ontvangstbevestiging.
2. Binnen 21 dagen na de ontvangst van de klacht zal de Geschillendienst een uitspraak doen over de opvolging van uw klacht bij BRUGEL. Indien we gevolg geven aan de klacht sturen we hiervan een kopie aan de partij(en) waartegen de klacht gericht is.
3. De Dienst zal 60 dagen na de aanhangigmaking bij de Dienst een beslissing nemen over de gegrondheid van de klacht (binnen 120 dagen als de Dienst bijkomende informatie vraagt). Er kan een nieuwe verlenging worden toegepast, mits u hiermee akkoord gaat, maar het dossier zal in maximaal 180 dagen worden behandeld.
4. Tijdens de procedure en op aanvraag van een van de partijen kan er een hoorzitting worden georganiseerd.

Heeft uw klacht betrekking op één van de volgende dringende gevallen:

- Dreigende of effectieve en ongerechtvaardigde afsluiting in uw hoofdverblijfplaats of in een onderneming met minder dan 5 werknemers
Ja Nee
- Geen aansluiting of geen opening van een meter binnen de drie werkdagen na de toegestane termijn
Ja Nee
- Gelieve in de andere gevallen waarin u de hoogdringendheid inroept, het bewijs bij te voegen van een risico van ernstige en moeilijk te herstellen schade.

**Gelieve in alle gevallen zo veel mogelijk onmiddellijk beschikbare bewijzen bij te voegen.
De Dienst behoudt zich het recht voor het dringende karakter van de klacht te beoordelen.**

Preciseer de aard van uw klacht door één of meer van de onderstaande vakjes aan te vinken:

Meters	Rechtzetting van de meterstanden Meterwerking Verbruik zonder contract Meterwisseling Defect aan de meter/schatting Verhuis/overlijden/verandering van klant/verandering van klant en leverancier Meterverandering Zegelbreuk Mysteryswitch (foutieve overname van een leveringspunt) Switch leverancier (verandering van leverancier) Andere (gelieve te preciseren):		
Gewestelijke bevoegdheden	REG-premies Groene stroom/warmtekrachtkoppeling Beschermd klant Vermogensbegrenzer Weigering om een offerte te doen Vergoeding voor iedere rechtstreekse schade, letsels- of zaakschade als gevolg van de niet-geplande/-meegepaste onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de energievoorziening Vergoeding voor het gebrek aan energievoorziening als gevolg van een administratieve fout Vergoeding – Varia Andere (gelieve te preciseren):		
Facturatieproblemen	Onduidelijke of onleesbare factuur of niet reglementair Geen of te late factuur Waarborg Afbetalingsplan Andere (gelieve te preciseren):		
Betalingsproblemen	Administratieve kosten Afbetalingsplan Andere (gelieve te preciseren):		
Aan-/afsluiting	Aansluiting na verhuis/move in Afsluiting door de netbeheerder als gevolg van betalingsmoeilijkheden of fraude Spoedprocedure Heraansluiting na afsluiting Afsluiting na geen of laattijdige betaling Andere (gelieve te preciseren):		

Prijs/tarief	Distributie- of transmissietarieven Prijs-/tariefwijziging Energiebijdrage, taksen, btw Voorschotfactuur Andere (gelieve te preciseren):		
Kwaliteit van de levering	Continuïteit van de levering Andere:		
Aansluiting op het net	Termijn/vertraging Weigering van aansluiting Tarief Andere (gelieve te preciseren):		
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Elektronisch beheer Gebrek aan transparantie/duidelijkheid Verkeerde informatie Andere (gelieve te preciseren):		
Onerlijke handelspraktijken	Contractvoorwaarden Andere (gelieve te preciseren):		

Opgelet, als uw klacht niet tot een van deze categorieën behoort, zal ze hoogstwaarschijnlijk niet onder de bevoegdheid van de Geschillendienst vallen.

I. Gegevens van de klager

(het betreft de gegevens van de verbruiker, van de persoon die een klacht wil indienen)

Aanspreking <input type="checkbox"/> Dhr.. <input type="checkbox"/> Mevr. <input type="checkbox"/> Mej.	
Naam :	Straat :
Voornaam :	Nr (+N° busnr.):
Tél. :	Postcode :
E-mail :	Plaats :

Om de behandeling van uw klacht te versnellen en tenzij u zich hiertegen verzet, zal alle communicatie (informatieaanvragen of mededeling van beslissingen) uitsluitend via mail verlopen.

2. Gegevens van de tussenpersoon/mandataris

(het betreft de persoon die het formulier invult en het dossier opvolgt. Bijvoorbeeld: een ouder, een vriend die het formulier heeft ingevuld om de verbruiker te helpen bij het indienen van de klacht).

De mandataris of tussenpersoon die het formulier namens een derde invult, moet bij het formulier een uitdrukkelijk mandaat bijvoegen waarbij hem deze hoedanigheid wordt toegekend.

6. Beschrijving van de feiten in chronologische volgorde (wees zo duidelijk en volledig mogelijk: dat zal de behandeling van uw klacht vergemakkelijken en versnellen)

7. Verbintenis en handtekening van de titularis

Ik verbind mij ertoe de Geschillendienst op de hoogte te brengen van elke wijziging van de gegevens meegedeeld via dit formulier.

Ondergetekende verklaart dat de gegevens meegedeeld via dit formulier oprecht, volledig en waarheidsgetrouw zijn. Als hij tussenpersoon of mandataris is, verklaart hij tevens dat hij kan optreden voor de klager (vermeld in vak 1).

Opmerkingen :

Opgemaakt te, op ... / ... /

Naam en voornaam :

Handtekening van de titularis :

Lijst van bijlagen :

I Noodzakelijk om een volledig dossier samen te stellen, in alle gevallen over te maken (gelieve uw bijlagen te nummeren):

- | | |
|----|--|
| 1. | Document dat uw vorige en vruchteloze stappen bij de beschuldigde partij aantoont, |
| 2. | Document waarin het uitdrukkelijke mandaat wordt vermeld van de persoon die klacht indient namens de klager, |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |
| 6. | |
| 7. | |

Formulier terug te sturen (via de post, per fax of via e-mail) naar:

BRUGEL

Kunstlaan 46

1000 Brussel

Fax: 02/563 02 13

E-mail : plainte.klacht@brugel.brussels

BIJLAGE I BIJ HET KLACHTENFORMULIER VAN BRUGEL

Waar klacht indienen?

Objet de la plainte	En première instance	Si votre démarche auprès de votre fournisseur ou de Sibelga n'a pas abouti
een offerte	leverancier	Ombudsdienst voor Energie
een leveringscontract	leverancier	Ombudsdienst voor Energie
de facturatie	leverancier	Ombudsdienst voor Energie
de levering van energie	leverancier	Ombudsdienst voor Energie
de aansluiting	Sibelga	Brugel
de EAN-code	Sibelga	Brugel
de opening/afsluiting van meters	Sibelga	Brugel
werken uit te voeren aan een aansluiting of meter	Sibelga	Brugel
Meteropneming	Sibelga	Brugel
depannages voor elektriciteit of aardgas	Sibelga	Brugel
gasgeur	Sibelga	Brugel

Voorwerp van de klacht	In eerste instantie	Als uw stappen bij uw leverancier of Sibelga geen resultaat hebben opgeleverd
de toegang tot het distributienet	Sibelga	Brugel
de toepassing van het technisch reglement voor het distributienet	Sibelga	Brugel
overtreding van de federale wetgeving	leverancier	Federale Overheidsdienst Economie
niet-naleving van het akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt'	leverancier	Federale Overheidsdienst Economie
niet-naleving van de gedragscode voor 'verkoop buiten de onderneming' en 'verkoop op afstand'	leverancier	Federale Overheidsdienst Economie

Bijlage 2 : Waar vindt u de adressen van de verschillende diensten die bevoegd zijn om een klacht te behandelen?**Als het gaat om een leverancier:**

Elke leverancier is wettelijk verplicht om de gegevens van zijn klantendienst op de factuur te vermelden

Als het gaat om de distributienetbeheerder (Sibelga):

Sibelga is eveneens wettelijk verplicht om de gegevens van haar klantendienst in haar communicaties met de klanten te vermelden. De gebruiker kan zijn vraag of klacht naar het volgende adres sturen: Sibelga - Klantendienst (Service Clientèle)

Postadres

Werkhuizenkaai 16
1000 Brussel

Onthaal:

Emile Jacqmainlaan 96 - 1000 Brussel
Tel : 02/549 41 00 Fax : 02/549 46 61
E-mail : clients-klanten@sibelga.be
www.sibelga.be

Sibelga – Noodgevallen (Urgence)

Gasreuk : 02/274 40 44

Elektriciteitspanne : 02/274 40 66

Als het gaat om de Ombudsdienst voor Energie:

Ombudsdienst voor Energie
Koning Albert II - laan 8 bus 6
1000 Brussel

Tél. : 02/211 10 60

Fax : 02/211 10 69

E-mail: klacht@ombudsmanenergie.be

Als het gaat om de Federale Overheidsdienst Economie

FOD ECONOMIE

Algemene Directie Controle en Bemiddeling
City Atrium C

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Tél. 0800 120 33 (F) Fax : 0800 120 57

Website: <https://meldpunt.belgie.be>